

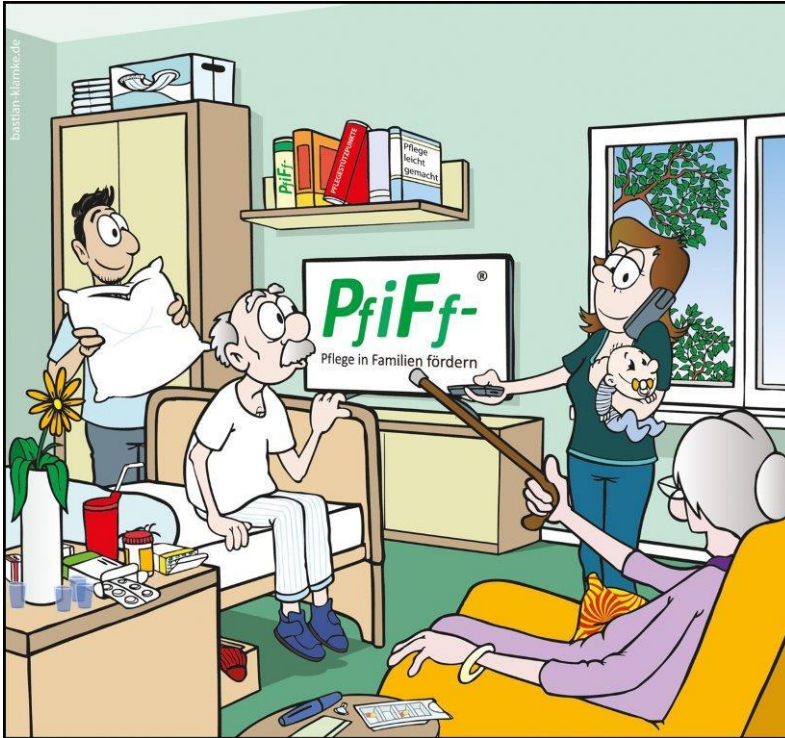
PfiFf- Bilgilendirme formu NO.11

İletişim

İletişim, genellikle sezgisel olarak (içten gelen) gerçekleşir ve her zaman bilinçli değildir. Yapıcı, dostça ve samimi iletişimin zor olduğu yaşam durumları vardır. İletişim özellikle bakım durumunda önemlidir ve günlük bakımın sorunsuz, huzurlu ve başarılı bir ortam oluşmasına katkıda bulunur.

İletişim ne anlama geliyor?

İletişim, kendiniz veya bir olay hakkında konuşmak ve paylaşmak anlamına gelir. Bu, öncelikle dil yoluyla gerçekleşiyor gibi görünür. Ancak, iletişim birbirinizle konuşmaktan çok daha fazlasıdır! Bir gülümseme, baş sallama veya ciddi bir yüz ifadesi de bir iletişim seklidir!



© AOK Nordost - Die Gesundheitskasse

İletişim üç bölümden oluşur:

- **Sözlü (verbal)** - Yazılı veya sözlü olarak iletişim kurarız.
- **Örneğin:** Karşılıklı konuşma, telefonlaşma, mektup veya e-posta yazma...
- **Sözüz (nonverbal)** - Kelime kullanmadan, beden dili, jest ve yüz ifadeleri (mimikler) ile iletişim kurulmasıdır.
- **paraverbal** - Konuşma şekli, ses özellikleri ve konuşma tarzı. Örneğin: ses tonu, ses seviyesi, konuşma hızı...

İletişim her zaman karşıdaki kişide bir duyguyu tetikler; öte yandan, bir duygu her zaman iletişimi etkiler.

Başarılı iletişim nasıl sağlanabilir?

"Sakin ortam yaratın" Sakin bir atmosfer ve rahat bir ortam, katılan herkes için faydalıdır. Televizyon veya radyodan gelen sesler rahatsız edici ve dikkat dağıtıcı olabilir.

„Zaman ayırın“ Zaman ayırmak, diğer kişiye önemli olan her şeyi anlatması için alan vermek, düşünce ve duyguların ifade edilebilmesini sağlamak açısından önemlidir.

„Her söyleneni altın terazide tartmayın“ Her insanın kötü bir günü olabilir! Sinirli ve kötü bir ruh hali sergileyebilir. **Önemli olan:** Her yorum ve her kaç çatma kişisel değildir. Kendinize ve karşınızdaki kişiye karşı hoşgörülü olmanızı öneririz.

"Bir bakış bin kelimeye bedeldir" Yüz ifadesinden ve duruşundan kişinin nasıl hissettiğini, ne gibi ihtiyaçları, istekleri veya şikayetleri olduğunu anlayabilirsiniz

"Kulak vermek" Tüm dikkatinizi vererek dinlemek ve göz teması kurmak, karşınızdaki kişiye ilgi gösterir ve güven duygusu verir. Hassas konularda, söylenenler üzerinde düşünmek ve gerekirse düzeltmek, belki de farklı bir bakış açısına izin vermek mümkün olabilir.

"Az çoktur" Yavaş ve net konuşmak, basit ve kısa cümleler kurmak, bilginin özümsemesini ve konuşma sırasında paylaşılmasını kolaylaştırır. Anlamak ve yanıt vermek için yeterli zaman tanımak, memnuniyeti artırır ve katılan herkes adına konuşma isteğini teşvik eder.

„Konuşma şekli ve ses tonu“ Samimi, etkileyici ve dostca bir yaklaşım, karşınızdaki kişiye erişim sağlar ve samimi, şefkatli bir iletişim kurmanın yolunu açar.

Öte yandan, stresli ve sinirli bir konuşma tarzı bulaşıcıdır! Huzursuzluk gerginlik yaratır; karşı taraf kendini kapatır ve bakım esnasında sorunlara yol açar.

Herkesin saygı ve takdir görme ihtiyacı vardır!

Bunu aşağıdaki noktaları dikkate alarak sağlayabilirsiniz:

- Karşınızdaki kişiye tüm adı ve varsa unvanı ile hitap edin.
- Nasıl hitap edilmesini („sen“ mi yoks „Siz“ mi) istediğini sorun.
- Gerekli mesafeyi (tokalaşma) veya yakınlığı (sarılma) koruyun.
- Gizliliğe saygı duyun.